

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana negara-negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan waktu sebelumnya. Penjelasan tersebut berarti bahwa di era globalisasi terjadi proses interaksi dan komunikasi antar negara-negara di dunia yang tidak terbatas dan globalisasi juga telah membuka isolasi atau batasan antar negara yang selama ini berlaku terutama untuk hal-hal yang berhubungan dengan politik, ekonomi, sosial, budaya dan hukum yang disebabkan oleh percepatan penyebaran informasi yang tersebar ke seluruh dunia.

Di era globalisasi terdapat dua sisi yang berlawanan yaitu sisi positif dan sisi negatif, dari sisi positif dengan adanya fenomena globalisasi menjadikan sebuah lingkungan dan suasana kehidupan masyarakat yang jauh lebih baik; namun di sisi lain, terdapat pula potensi terjadinya kekacauan (*chaos*) jika perubahan yang terjadi di sebuah negara tidak dikelola dan dijalani secara baik. Untuk menghindari kekacauan perubahan yang disebabkan oleh globalisasi maka peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi ini. Tidak menutup kemungkinan

juga dengan adanya globalisasi dapat merubah tuntutan masyarakat kepada pemerintah seperti pemerintah diminta lebih responsif atau cepat tanggap terhadap permintaan masyarakat dan memperbaiki kinerja birokrasi yang sering disebut lambat, boros dan sangat fungsional karena masyarakat saat ini membutuhkan sebuah kinerja pemerintah yang cepat, murah dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan dukungan yang signifikan dan kompetitif bagi para *customernya* (masyarakat, individu, kelompok bisnis dan *stakeholder* lainnya) serta dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya, bahwa dengan adanya kemajuan teknologi informasi yang pesat serta jika potensi pemanfaatannya digunakan secara luas dan merata akan membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam *volume* yang besar secara cepat dan akurat. Karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan, maka jelas terlihat bahwa teknologi yang paling cocok untuk diterapkan di sini adalah teknologi informasi.

Hasil pemanfaatan dan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau sering disebut dengan teknologi digital (*Electronic Digital Service*) di lingkungan pemerintahan telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang dapat diistilahkan sebagai *Electronic Government* (*E-government*). *E-government* adalah pemanfaatan Teknologi Informasi dan

Komunikasi dalam proses manajemen pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Di Indonesia penerapan *E-government* diperkuat dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* kemudian diperbaharui dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sedangkan payung hukum *E-government* di daerah Provinsi Jawa Barat tercantum pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika. Dalam masing-masing peraturan kebijakan yang memperkuat adanya penerapan *E-government* di Indonesia bermaksud untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif dan efisien, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Perubahan bentuk mekanisme *E-government* ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik yang transparan, akuntabilitas, partisipatif, efektif dan efisien serta dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*Good Government*).

Proses transformasi atau perubahan menuju *E-government*, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeleminasi sekat-sekat organisasi birokrasi serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik sehingga *E-government* dapat mengubah hubungan antara pemerintah dengan publik. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara,

masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah baik pusat maupun daerah secara optimal. Sejalan dengan penjelasan tersebut, bahwa dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* dikemukakan dalam pelaksanaan pengembangan *E-government* diarahkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut, yaitu 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat, 2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional, 3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara; dan, 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandungsedang gencar-gencarnya menciptakan inovasi *E-government* dalam rangka menciptakan peningkatan kualitas pelayanan administratifnya baik dalam pelayanan pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 didefinisikan bahwa Administrasi

kependudukan adalah rangkaian penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan perlu dilakukan melalui layanan yang terintegrasi, hal ini dilakukan dalam upaya pemenuhan kepemilikan identitas kependudukan bagi setiap penduduk melalui penataan dan penertiban dokumen kependudukan secara cepat dan tepat.

Pada kegiatan prakteknya atau penerapan *E-government* dalam peningkatan kualitas pelayanan ini tidak selalu berjalan mulus seperti apa yang di bayangkan sebelumnya. Contohnya seperti yang dikemukakan oleh Kepala Badan Perencanaan Nasional (BAPPENAS) pada Seminar Nasional *leadership and public administration in digital era to 4.0 industrial revolution* tahun 2018, beliau mengatakan bahwa terdapat permasalahan dalam penerapan *E-government* di indonesia yaitu diantaranya *E-government* hanya dipandang atau dipahami sebagai *project input* bukan *output*, belum siapnya Sumber daya manusia (SDM) terhadap percepatan teknologi, dan kesalahan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Permasalahan tersebut dapat berdampak pada pemborosan anggaran untuk Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).

Sedangkan dari hasil Penelitian awal yang Peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Peneliti menemukan masalah

terkait dengan kualitas pelayanan yang belum sesuai harapan. Hal ini dapat dilihat dari aspek masalah sebagai berikut :

1. **Tangibles** : Dalam proses penggunaan sistem *E-government* yang dilakukan oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kadang mengalami kekeliruan/ kesalahan teknis dalam pengelolaan data di sistem, sehingga hal ini dapat menghambat proses pekerjaan yang menyebabkan pekerjaan semakin menumpuk dan harus menunggu sistem itu kembali pulih atau kembali seperti semula. Hal ini disebabkan karena kurangnya fasilitas pendukung teknik informasi dan komunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. **Reliability** : Kurangnya cakupannya Pegawai atau Petugas Loker dalam menangani masalah masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Dalam hal ini dibutuhkan kemampuan dan keahlian dalam memecahkan dan menangani masalah yang terjadi pada saat proses pelayanan karena tidak semua masyarakat mempunyai masalah yang sama.

Berdasarkan aspek diatas, masalah tersebut diduga oleh penerapan *E-government* yang belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari komponen sebagai berikut :

1. **Partisipasi** : Hal ini berkaitan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan dan bagaimana masyarakat dapat menggunakan

sistem *E-government* ini. Adapun masalah yang ditemukan Peneliti yaitu tidak sedikit masyarakat khususnya orangtua usia lanjut kurang mengetahui dan memahami sistem pelayanan berbasis *on-line*. Hal ini disebabkan karena belum siapnya sumber daya manusia baik Pegawai (ASN) maupun masyarakat terhadap perubahan atau percepatan teknologi.

2. **Transparansi** : Kurangnya sosialisasi terkait sistem pendaftaran atau administrasi kependudukan menggunakan situs *on-line* sehingga masyarakat kurang mengetahui dan memahami cara kerja dan proses pengadministrasian kependudukan serta kurangnya partisipasi masyarakat akan pentingnya memiliki surat keterangan kependudukan.
3. **Manajemen perubahan** : Kurangnya persiapan seperti pemenuhan dan peninjauan ulang terkait fasilitas pendukung (Sistem jaringan, komputer, penangkap signal dan lain-lain) untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang Penelitian sebagaimana diuraikan diatas, maka Peneliti merasa tertarik untuk mengadakan Penelitian dan mengkaji permasalahan tersebut yang dituangkan dalam usulan Penelitian yang berjudul : “Pengaruh *E-government* terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang Penelitian diatas, maka Peneliti merumuskan permasalahan dengan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh *E-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
2. Faktor apa sajakah yang menjadi menghambat penerapan *E-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
3. Usaha-usaha apa yang harus dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dari pengaruh *E-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan Penelitian ini adalah :

1. Menemukan data dan informasi tentang pengaruh *E-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Mengembangkan data dan informasi tentang hambatan-hambatan dari pengaruh *E-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

3. Menerapkan data dan informasi tentang usaha-usaha yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan-hambatan dari pengaruh *E-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan kontekstual dan konseptual serta kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga instansi yang bersangkutan. Kegunaan Penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

A. Kegunaan Teoritis

Kegunaan Teoritis, Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta menjadi sumbangan wawasan dalam menerapkan teori-teori yang Peneliti peroleh selama perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya mengenai *e-govenment* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis, hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau rekomendasi materi dan pertimbangan atau sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai studi kasus yang menyangkut tentang pengaruh *E-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.